

- otázky k tématům seminářů, projektů, diplomových prac,
- všeobecné otázky na knižniční služby
  - dostupnost knih, predlžovanie výpožičiek,
  - bibliografické informácie,
  - faktografické informácie,
  - bibliografické aspekty vysokoškolských a bádateľských kvalifikácií,
- rady čitateľom (čo čítať).

Jestvuje osobitná požiadavka na chatovanie ako formu komunikácie a tá hovorí, že používateľ môže čakať na odpoveď maximálne niekoľko minút. Preto je vhodná na rýchle zodpovedanie otázok, na ktoré knihovník dokáže odpovedať spamäti. Pri zložitejších otázkach čitateľom oznamujeme, že odpovede dostanú neskôr elektronickou poštou. Informačná politika tejto služby stanovuje, že informačné zdroje sa obmedzujú na slovinský súborný katalóg a verejne dostupný internet. Zároveň upozorňuje, že je určená iba slovinským používateľom.

V novembri roku 2006 Národná a univerzitná knižnica spustila vlastnú digitálnu referenčnú službu s názvom *Spýtajte sa Národnej a univerzitnej knižnice*. Uverejnili sme webový formulár pre otázky a na podporu tejto služby používame Microsoft Exchange. Naša služba sa odlišuje od kooperatívnej služby používateľským zameraním, pretože je orientovaná aj na zahraničných používateľov.

V prípade potreby okrem toho používame licencované informačné zdroje. Informačná politika vo vzťahu k zahraničným používateľom sa mierne odlišuje od politiky uplatňovanej vo vzťahu k domácim záujemcom. Zahraničným používateľom neposkytujeme vyhľadávanie vo vedeckej literatúre zo spoločenskovedných odborov a z humanitných disciplín. Priemerne evidujeme niekoľko požiadaviek denne. Celkovo prevládajú otázky týkajúce sa služieb Národnej a univerzitnej knižnice. Kategórie otázok sa veľmi približujú tým, ktoré dostávame v rámci kooperatívnych služieb. Opäť uvádzame ich zoznam podľa frekvencie výskytu, ktorý je zostavený na základe osobného odhadu:

- využívanie služby (ako uskutočniť...),
- bibliografické informácie
- tematické otázky,
- dostupnosť kníh,
- vzdialený prístup k licencovaným databázam,
- podmienky vypožičiavania,
- medziknižničné výpožičky,
- povinný výtlačok, katalogizácia v publikačnom procese,
- faktografické informácie.

V budúcnosti plánujeme podporovať proces poskytovania referenčných služieb nástrojmi služby *Questionpoint*, ktorým sú profily jednotlivých služieb (*single service unit profile*).

## PTEJTE SE KNIHOVNY – K VÝVOJI A STAVU SLUŽBY

Josef Hrdlička \*

### STRUČNĚ K HISTORII SLUŽBY

Služba **Ptejte se knihovny**<sup>1</sup> (<http://www.ptejteseknihovny.cz/>; dále PSK) je koordinovanou dotazovací službou českých knihoven – k 30. 5. 2007 se na projektu podílelo 52 knihoven (z nich 3 neaktivované, nezobrazují se ve formuláři pro uživatele) ve srovnání s 36 knihovnami ke 12. 4. 2005. Cílem služby je poskytnout prostor pro všeobecné dotazy uživatelů na co nejviditelnějším místě. PSK navazuje na online referenční dotazovací službu Referenčního centra Národní knihovny (byla zřízena v r. 1999) a je obdobou zahraničních služeb tohoto typu (např. *QuestionPoint OCLC*). Vytvoření a provoz služby PSK byly financovány z prostředků projektu LI200001 Referenční centrum Národní knihovny ČR – brána do světa informací a z rozpočtu Národní knihovny ČR.

Služba PSK funguje od listopadu 2002, kdy byl odkaz na ni umístěn na stránku Národní knihovny ČR. Od začát-

ku bylo cílem, aby se na službě podílelo co nejvíce knihoven, které by pokrývaly všechny regiony a co největší počet oborů. Tato myšlenka se naplňovala v několika krocích. Od února 2003 měla na svých stránkách odkaz a prozatímní logo také Vědecká knihovna v Olomouci a Ústřední knihovna FF MU. V únoru 2004 byl spuštěn zkušební provoz stránek v současné podobě, od března 2004 služba funguje v běžném provozu. Od této doby se do služby zapojují další knihovny.

Poslední fáze probíhá v současné době. Je plánováno přemístění služby ze serveru Moravské zemské knihovny do správy Ústavu výpočetní techniky UK a při té příležitosti by měly být stránky služby upraveny.

V tomto příspěvku se budu stručně věnovat fungování a stavu služby.

### FORMÁLNÍ STRÁNKA PROVOZU

Účast v projektu je pro knihovny dobrovolná, záleží tedy na knihovně, zda má zájem se na službě podílet. Pokud se ale knihovna zapojit chce, musí splnit určité požadavky. Způsob zapojení je dvojitý – pasivní a aktivní.

\* Referenční centrum Národní knihovny ČR, Praha  
e-mail: josef.hrdlicka@nkp.cz

Při **pasivním zapojení** je knihovna vlastně jen prostředníkem – umístí na své stránky logo PSK a čtenáři vstupují do formuláře dotazu, v němž pasivně zapojená knihovna uvedena není.

**Aktivně zapojená knihovna** nejprve osloví administrátora, tedy Národní knihovnu, a musí splnit některé technické požadavky (vytvoření e-mailové adresy, umístění loga apod.), dostane přístupové heslo do administrativní části stránek a poté se zobrazuje ve formuláři pro kladení dotazů, kde ji čtenář může zvolit.

Z aktivního zapojení již pro knihovnu plynou určité povinnosti. Knihovny by především měly dodržovat pravidla odpovídání dotazů (tj. odpověď do 48 hodin a zodpovězení všech dotazů, které přijdou – včetně informace o předání, o delší době zpracování apod.). Každá knihovna má dále povinnost zodpovídat dotazy, které se týkají této knihovny a jejího regionu.

Služba PSK poskytuje rámec, který knihovny mohou využít podle svých potřeb. Knihovna se například může dočasně i dlouhodobě deaktivovat (tj. není ve formuláři uváděna) a v tom případě funguje jako pasivní. Knihovna může dále (kromě dotazů na sebe a na region) garantovat i další oblasti podle své volby. Obvykle knihovny garantují obor, na který se specializují (např. Národní lékařská knihovna lékařství apod.), rozhodující je tu ale zájem knihovny daný obor garantovat a v praxi toho knihovny také využívají.

Zvláštní postavení mezi knihovnami má Národní knihovna jako administrátor služby PSK. Národní knihovna se stará o stránky PSK, koordinuje práci knihoven, je-li třeba, řeší jejich připomínky, přijímá nové knihovny, podává informace o službě a doplňuje informace na stránkách PSK. Je také garantem všech oborů, které nezajišťují jiné knihovny.

K dispozici je archiv služby, kam knihovny mohou podle svého zájmu ukládat zodpovězené dotazy. Archiv je veřejný a mohou jej využívat pasivně i aktivně zúčastněné knihovny i běžní uživatelé. Ze statistiky přístupů na stránky PSK vyplývá, že stránky archivu jsou nejnavštěvovanější.

#### Přístupy na jednotlivé stránky PSK

(od 14. 9. 2004 do 31. 5. 2007)

Výpis z archivu (list.php)	769 537
Vstupy do archivu (archiv.php)	89 869
Zobrazení stránky pro dotazy (ask.php)	45 329
Hledání v archivu (search.php)	26 919
Zobrazení seznamu knihoven (libraries.php)	22 105
Stránka informace o službě (about.php)	19 833
Zobrazení úvodní stránky (index.php)	10 863
Informace o obdobných službách (projects.php)	10 774
Stránka informace pro knihovny (join.php)	4 510
Zobrazení knihoven dle kategorií (sections.php)	3 134
Počet vstupů do administrativy (/admin/)	1 965

(výpis z administrativních stránek)

## PRACOVNÍ POSTUPY

Garantovaná doba odpovědi do 48 hodin ovšem neznamená, že by daná knihovna musela dotaz v této době beze zbytku zodpovědět. Základem je, že čtenář by se v této době měl dozvědět, co se s jeho dotazem děje. Pak může nastat více možností. Dotaz je pracný a knihovna na něm pracuje déle; nebo dotaz předává jiné knihovně, která je pro jeho zodpovězení lépe vybavena.

Platí tu také určitá zásada, že úkolem knihoven je spíše vyhledat prameny, nikoli vždy dotaz plně zodpovědět. Knihovny mají v této oblasti možnost rozhodnout, do jaké míry a jakým způsobem budou odpovídat, kdy jsou ještě schopné (z hlediska odborné náročnosti i pracnosti) otázku řešit a kdy jej předají dál nebo odkáží na další informační zdroje. Měly by také posuzovat, zda dotaz patří do rámce PSK, anebo jde již spíše o zadání (placené) rešerše, nebo zda nejde například o školní úlohy. Služba by tedy měla působit jako jakýsi rozumný rádce, který zná svou míru a také vychovává k určitému povědomí o pramenech informací.<sup>2</sup>

## SOUČASNÝ STAV

V současné podobě (tj. jako koordinovaná služba více českých knihoven) pracuje služba PSK více než tři roky a provoz je v podstatě stabilizovaný. Lze říci, že služba je relativně známá a dokonce pokládána mnohými uživateli za samozřejmost, kterou od knihovny očekávají. Počáteční tempo přírůstků dotazů se značně zmírnilo, z pohledu Národní knihovny přicházejí dotazy zhruba ve stejném objemu jako v loňském roce. Totéž platí o počtu zapojených knihoven.<sup>3</sup>

Zajímavá je skladba dotazů. Po třech letech provozu snad můžeme něco říci o obsahu a zaměření dotazů a změnách, které bylo možné v této době pozorovat. Typy dotazů jsem se z několika hledisek zabýval v jiném příspěvku.<sup>4</sup> Z hlediska praxe v Národní knihovně bych doplnil, že uživatelé nám často adresují dotazy, které odpovídají funkcím a zaměření Národní knihovny, tj. dotazy přímo ke knihovně a jejímu fondu, bibliografické dotazy (zda je kniha v Národní knihovně, popř. v ČR, upřesnění bibliografických údajů, dotazy z oboru knihovnictví). Ale nezůstává jen u nich a dále jsou časté zejména věcné dotazy z humanitních věd (nejvíce z oborů literatury, jazyka a historie).<sup>5</sup>

Jako příklad lze uvést dotazy na výklad jmen, které se ve větší míře začaly objevovat asi před dvěma lety, přičemž jim předcházela řada podobných dotazů z ciziny, zejména z Ameriky (převážně od potomků českých emigrantů). V Čechách jako by tato vlna zájmu o rodinnou historii následovala s určitým zpožděním. Jinou zajímavou skupinou dotazů, které se objevují pravidelně, jsou v poslední době dotazy na jazykové jevy, a to i přes to, že vždy upozorňujeme na služby jazykové poradny Ústavu pro jazyk český Akademie věd ČR (<http://www.ujc.cas.cz/oddeleni/index.php?page=poradna>).

## ZÁVĚR

Během tří let provozu se služba PSK změnila z něčeho poměrně nového v zavedenou službu. I předtím samozřejmě v ČR existovaly informační služby, ale nyní jde o službu, která je prostřednictvím internetu relativně široce dostupná po celé republice. Provozují ji knihovny, tedy informační instituce, což znamená jisté zázemí i dobré jméno, není omezená na nějaký konkrétní obor a je schopna do určité míry poradit v každém případě.

Uživatelé nejen kladou dotazy, ale využívají také archiv služby jako informační pramen.

Pro službu typu PSK je důležitá také rovina komunikace. Z dotazů se především ukazuje, že uživatelé z velké části přestali službu chápat jako novinku a začínají ji pokládat za běžnou nabídku knihovny. Pokud v počátcích služby přicházela velká část dotazů, v nichž si uživatelé nevěděli rady, odpověď pro ně byla důležitá (např. pracovní). Naopak, dnes neváhají ptát se jen pro zajímavost, nakolik lze soudit z obsahové a formální stránky, a službu berou jako usnadnění vlastní práce. Patrně je možné konstatovat v tomto ohledu určité změny v celkovém komunikačním postoji. Tam, kde člověk dříve hledal sám, nyní se obrací na služby – nejen PSK.<sup>6</sup> Vzniká celá řada služeb tohoto druhu a veřejné instituce, jak můžeme pozorovat na internetových stránkách, se v tomto směru stále více otevírají.

Důsledkem či skutečností takového stavu je velký a zatím stále rostoucí počet potenciálních uživatelů pro všechny informační instituce. A se zavedeností podobných služeb pak souvisejí změny v přístupu na obou stranách. Mám-li mluvit za Národní knihovnu ČR, pak i nadále řešíme relativně obtížné nebo pracné dotazy uživatelů, kteří jsou poučení a nejprve vyzkoušeli vlastní možnosti; jejich počet se ale příliš nemění. Vedle těchto dotazů, které mohou být pracovními zajímavé, pochopi-

telně narůstá počet dotazů, v nichž uživatelé využívají referenční službu jako jakousi rychlou encyklopedii – což považují za samozřejmost a nijak neskrývají, že je pro ně pohodlnější se zeptat než se zabývat vlastním pátráním.

## POZNÁMKY

- <sup>1</sup> Podrobněji o historii a organizaci služby PSK: HEMOLA, Hanuš. Pýtajte se knižnice v roku jeden. In IT lib. Roč. 7, č. 1 (2004), s. 22 – 23.  
HEMOLA, Hanuš, POSPÍŠILOVÁ, Jindřiška. Ptejte se knihovny – stará služba v novém. In Informace na dlani. Praha : Albertina icome Praha, 2004. Dostupný z WWW: <<http://www.inforum.cz/inforum2004/sbornik.php>>.  
POSPÍŠILOVÁ, Jindřiška, KOŠŤÁLOVÁ Karolína. Ptejte se knihovny. In Knihovny současnosti 2004. Brno : Sdružení knihoven ČR, 2004.
- <sup>2</sup> Praktické stránce provozu PSK je věnován příspěvek z Infora 2005, kde jsou uvedeny také příklady některých dotazů: HRDLIČKA, Josef. Virtual reference desk – praktické zkušenosti z provozu. Inforum: sborník: proceedings [online]. 2005 [cit. 2007-05-30]. Dostupný z www: <<http://www.inforum.cz/inforum2005/prispevek.php-prispevek=92.htm>>. ISSN 1801-2221.
- <sup>3</sup> Pro srovnání v dubnu 2005 to bylo 36 knihoven, v současnosti 53 knihoven. Počty dotazů, které můžeme sledovat v rámci Národní knihovny, se vyvíjejí takto (stav ke konci roku a k 31. 5.): 2005 1241/492; 2006: 1802/794; 2007: – /850.
- <sup>4</sup> Viz pozn.<sup>2</sup>
- <sup>5</sup> Počty dotazů odeslaných přes formulář PSK podle tematických kategorií (od 14. 9. 2004 do 31. 5. 2007, nejčastější a nejméně frekventované kategorie):  
Informace o knihovně: 2 524  
Jazyk, lingvistika a literatura: 1 480  
Informace o vydaných dokumentech: 932  
Historie a pomocné historické vědy. Biogr. studie: 806  
Knihovnictví, informatika, všeobecné, ref. literatura: 698  
Lékařství: 406  
Umění, architektura, muzeologie: 314  
Tělesná výchova a sport. Recreace: 100  
Výpočetní technika: 114  
Chemie. Krystalografie. Mineralogické vědy: 95
- <sup>6</sup> Viz seznam podobných služeb na stránkách PSK.

## INFOPULT – BRÁNA VĚDĚNÍ OTEVŘENÁ

Mgr. Martin Kvítek \*

Komenského *Brána jazyků otevřená – Janua linguarum reserata* byla vydána v roce 1631. Toto jeho dílo pro výuku latiny je jakousi encyklopedií zachycující ve stručnosti stav poznání, počínaje neživou přírodou, přes přírodu živou až k člověku. Určitý stav poznání zachycuje i digitální referenční služba **Infopult**, která je v České republice jakousi bránou pro dotazy z oblasti zemědělství a potravinářství.



*Infopult – Janua scientiarum reserata* navazuje na tradici klasických informačních služeb v bývalém Ústavu vědecko-technických informací pro zemědělství (ÚVTIZ). Zemědělská a potravinářská knihovna Ústavu zemědělských a potravinářských informací (ÚZPI) je do digitálních referenčních služeb zapojena i přes službu *Ptejte se knihovny*.

ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA  
SLUŽBY INFOPULT

- Je to bezplatná služba.
- Je určena široké odborné i laické veřejnosti.
- Zodpovídá jak dotazy odborného charakteru z oblasti zemědělství, potravinářství a dalších souvisej-

\* Ústav zemědělských a potravinářských informací, Praha  
e-mail: kvitek@uzpi.cz